

## Продукция

<p><b>3.4.2 product</b> result of a process (3.4.1) NOTE 1 There are four generic product categories, as follows: — services (e.g. transport); — software (e.g. computer program, dictionary); — hardware (e.g. engine mechanical parts); — processed materials (e.g. lubricant). Many products comprise elements belonging to different product categories. Whether the product is then called service, software, hardware or processed materials depends on the dominant element. For example, the offered product “automobile” consists of hardware (e.g. tyres), processed materials (e.g. fuel, cooling liquid), software (e.g. engine control software, driver’s manual), and services (e.g. operating explanations given the salesman) NOTE 2 Services is the result of at least one activity necessarily performed at the interface between the supplier (3.3.6) and customer (3.3.5) and is generally intangible. Provision of a service can involve, for example, the following: — an activity performed on a customer-supplied tangible product (e.g. automobile to be repaired); — an activity performed on a customer-supplied intangible product (e.g. the income statement needed to prepare a tax return); — the delivery of an intangible product (e.g. the delivery of information in the context of knowledge transmission); — the creation of ambience for the customer (e.g. in hotels and restaurants). Software consists of information and is generally intangible and can be in the form of approaches, transactions or procedures (3.4.5). Hardware is generally tangible and its amount is a countable characteristic (3.5.1). Processed materials are generally tangible and their amount is a continuous characteristic. Hardware and processed materials often are referred to as goods. NOTE 3. Quality assurance (3.2.11) is mainly focused on intended product.</p>	<p><b>3.4.2 продукция (product)</b> результат процесса ПРИМЕЧАНИЕ 1. Имеются четыре общие категории продукции: — услуги (например, перевозки); — информационные средства (например, компьютерная программа, словарь); — технические средства (например, узлы двигателя); — перерабатываемые/расходуемые материалы (например, смазка). Многие виды продукции содержат элементы, относящиеся к различным общим категориям продукции. Отнесение продукции к услугам, информационным средствам, техническим средствам или перерабатываемым/расходным материалам зависит от преобладающего элемента. Например, поставляемая продукция “автомобиль” состоит из технических средств (например, шин), перерабатываемых/расходуемых материалов (топливо, охлаждающая жидкость), программных средств (программное управление двигателем, инструкция для водителя) и услуги (разъяснения по эксплуатации, даваемые продавцом). ПРИМЕЧАНИЕ 2. Услуга является результатом по меньшей мере одного действия, обязательно осуществленного при взаимодействии поставщика (3.3.6) и потребителя (3.3.5), она, как правило, нематериальна. Предоставление услуги может включать, к примеру, следующее: — деятельность, осуществляемую с предоставленной потребителем материальной продукцией (например, автомобиль, требующий ремонта); — деятельность, осуществляемую с предоставленной потребителем нематериальной продукцией (например, отчет о финансовых результатах, необходимый для составления налоговой декларации); — предоставление нематериальной продукции (например, информации в рамках передачи знаний); — создание благоприятных условий для потребителей (например, в гостиницах и ресторанах). Информационные средства содержат информацию и обычно являются нематериальными, могут также быть в форме подходов, операций или процедур (3.4.5). Технические средства, как правило, являются материальными и их количество является целочисленной характеристикой (3.5.1). Перерабатываемые/расходуемые материалы обычно являются материальными и их количество является непрерывной характеристикой. Технические средства и перерабатываемые/расходные материалы часто называются товарами. ПРИМЕЧАНИЕ 3. Обеспечение качества (3.2.11) направлено главным образом на предполагаемую продукцию.</p>
--	--

С термином «продукция» очень важно разобраться, т.к. от этого, как мы увидим далее, многое будет зависеть, в том числе, в определенном смысле, и успех построения системы менеджмента качества. И это неудивительно: ведь СМК нацелена на управление качеством **продукции**, поэтому, не уяснив для себя, что есть продукция, мы не сможем надлежащим образом выстроить и систему управления ее качеством, которое напрямую связано с неотъемлемыми (собственными) свойствами продукции (см. выше определение качества).

Я затрудняюсь сказать, на основании каких критериев разработчики стандарта ISO 9000 выделили четыре перечисленных в примечании к определению термина основных категории продукции (услуги, информационные средства, технические средства, перерабатываемые/расходуемые материалы).

Здесь необходимо прокомментировать некоторые неточности, обычно допускаемые при переводе, в частности присутствующие и в официальном.

Во-первых, строго говоря, термин «software» в контексте рассматриваемого определения («продукция») должен трактоваться гораздо шире, нежели просто «программные средства». Можно было бы (как альтернатива варианту, использованному мною в переводе определения) этот термин перевести и как «интеллектуальная продукция», тогда стало бы понятней отнесение того же словаря (dictionary) к «software», при том, что словарь не является программным средством, а также пояснение по поводу «software», данное в Примечании 2: информация (данные, концепции и т.д.) относятся к «software», но не являются программными средствами.

Во-вторых, перевод «processed materials» как «перерабатываемые материалы» не вполне корректен, на что указывают и приводимые в примечаниях к определению примеры (смазка, топливо, охлаждающая жидкость). В русском языке все перечисленное точнее назвать «расходуемыми», а не «перерабатываемыми» материалами, т.к. ни смазка, ни топливо, ни охлаждающая жидкость ни во что, собственно, говоря, не перерабатываются.

Что касается перевода «countable characteristic» и «continuous characteristic», то, исходя из контекста, можно понять, что разработчики стандарта имели в виду следующее. Количество hardware (технических средств) представляет собой дискретную последовательность целых чисел (штуки), в противоположность чему количество перерабатываемых/расходуемых материалов – величина непрерывная (1,03 литра, 0,728 куб. м и т.д.). Несмотря на то, что вместо слова «характеристика» в данном случае более подходило слово «величина», я оставил первое, т.к. это слово сопровождается ссылкой на соответствующий пункт ISO 9000. В противном случае в отсутствии ссылки нарушилась бы идентичность текста, а при сохранении ссылки нарушилась бы логика, т.к. соответствующий пункт определяет термин «характеристика», а не «величина».

Я полагаю, что классификация продукции, приведенная на рис. 1, более логична и точнее отражает суть.



Рисунок 1. Классификация категорий продукции

Все множество продукции делится на два подмножества:

- услуги,
- продукты.

Первые – это действия, направленные на удовлетворение потребности потребителя, которые он не может или не хочет выполнять сам, а поручает их выполнение второй стороне.

Продукт – результат действий производителя, передаваемый потребителю для удовлетворения его потребности.

Между продуктом и услугой есть принципиальная разница, которая крайне существенна для разработки системы менеджмента качества, т.к. механизмы, определенные в ISO 9001, могут иметь различную форму реализации для товара и услуги. Или же могут быть применимыми для товара, но неприменимыми для услуги (и наоборот).

Услуга направлена на непосредственное удовлетворение потребности потребителя, т.е. момент производства услуги совпадает с моментом потребления ее результата. **Производитель, выполняя услугу, непосредственно удовлетворяет потребность потребителя. Услуга не может быть отделена от производителя.**

С продуктом же дело обстоит иначе: **потребитель сам, применяя продукт, удовлетворяет свою потребность.** Здесь момент производства никак не связан с моментом применения и **продукт может быть легко отделен от производителя.**

Таким образом, главный признак, отличающий услугу от продукта, состоит в том, кто непосредственно удовлетворяет имеющуюся у потребителя потребность: если он сам, то имеет место применение продукта, если вторая сторона – то оказывается услуга.

Рассмотрим несколько примеров.

Часто говорят, что такая-то компания оказывает услуги, но вопрос в том, всегда ли правильно при этом определяется род ее деятельности?

Вот, например, на сайте крупного российского оператора дальней связи указано, что «Ростелеком» является основным поставщиком телекоммуникационных услуг». Насколько это утверждение верно с системной точки зрения?

Возьмем простой случай: абонент хочет позвонить другому человеку и пообщаться. Он использует телефонный аппарат, как пульт управления, дабы задать оператору параметры для установления соединения. Вопрос: установление соединения – это услуга или товар?

Мы помним, что услуга – это действие, которое напрямую направлено на удовлетворение потребности, и которое не может быть обособлено от производителя. Потребность абонента состоит в получении связи с другим абонентом, сам он эту потребность удовлетворить не может, действия по установлению соединения выполняет сторонняя организация. Да, мы должны признать, что эта организация оказывает услугу.

Другой пример: говорят, что магазин оказывает услуги продажи. Так ли это на самом деле и если да, то в чем эти услуги состоят?

С одной стороны, покупатель из магазина уходит с товаром (мы не рассматриваем случай, когда он ничего не купил, т.к. для нас он не представляет интереса). Но магазин этот товар не производит. Тогда в чем же состоит деятельность магазина?

Ответ не сложен: магазин оказывает услугу, обеспечивая доступность товара покупателю. Т.е. потребность, которая непосредственно удовлетворяется магазином – это потребность (необходимость) покупателя иметь доступ к нужному товару. Действия магазина по обеспечению доступности товара потребителю и есть суть оказываемой магазином услуги. И отсюда, кстати, можно сделать простой вывод, что покупатель будет оценивать качество работы магазина, в первую очередь, именно с точки зрения доступности нужного ему товара.

А есть ли, скажем, разница (с точки зрения «товар/услуга») между серийным производством и индивидуальным? Например, есть швейная фабрика, выпускающая одежду крупными партиями, и ателье, которое шьет по индивидуальному заказу.

В случае с фабрикой все достаточно очевидно: она производит товар. Можно подчеркнуть одно важное обстоятельство: фабрика при производстве конкретной единицы товара не знает потребителя этого товара, она удовлетворяет не чьи-то конкретные потребности, а, если можно так выразиться, «запрос рынка», выраженный через модельеров и технологов.

У ателье же ситуация другая: оно работает с конкретным потребителем и удовлетворяет именно его потребность. И мы имеем полное основание сказать, что ателье оказывает услугу, т.е. выполняет за конкретного потребителя действия по пошиву необходимого этому потребителю изделия.

Замечу, что рассмотренный пример находится в полном согласии с примечанием 2 к п. 3.4.2 в ISO 9000:2005, определяющего услугу как действия «обязательно осуществленного при взаимодействии поставщика и потребителя». Т.е. услуга предполагает обязательное вовлечение в ее оказание и потребителя; если какие-то действия производятся без его участия, а потребителю просто передается результат этих действий, то мы имеем производство товара, а не оказание услуги.

Разработка системы менеджмента качества предполагает определение объекта, качеством которого должна управлять система. И с этой точки зрения крайне важно точно установить объект, потому как СМК для управления качеством товара и управления качеством услуги будут отличаться. И если неверно определиться с типом производимой продукции (товар или услуга), то есть существенный риск ошибиться с выбором определенных механизмов СМК.

В заключение стоит прокомментировать определение услуги в ISO 9000:2005. Согласно ему услуга – это результат «по меньшей мере, одного действия, обязательно осуществленного при взаимодействии поставщика и потребителя» и она, «как правило, нематериальна».

Во-первых, хотелось бы заметить, что услуга – это не результат действия, а само действие. То, которое потребитель по тем или иным причинам не может выполнить сам и просит об этом стороннее лицо. Причем, это косвенно подтверждают и разработчики стандарта, приводя в Примечании 2 четыре примера услуг, каждый из которых представляет собой действие, а не его результат.

Во-вторых, указав, что услуга «как правило, нематериальна», разработчики, тем самым, утверждают, что результат действий, выполняемых в ходе оказания услуги, в большинстве случаев нематериален. С чем трудно согласиться.

Думается, правильной было бы услугу определить как действие или действия, осуществляемые поставщиком самостоятельно или во взаимодействии с потребителем, и непосредственно направленные на удовлетворение потребности потребителя. Ключевое слово – «непосредственно».

К сожалению, следует отметить, что вместо прояснения ситуации дров в костер неопределенности подбрасывает и ГОСТ Р 50646-2012, который придерживается понимания услуги, данного в ISO 9000:2005, но при этом вводит классификацию услуг:

- материальная,
- социально-культурная (нематериальная) и
- смешанная.

Однако и в ГОСТе легко заметить противоречие: определяя услугу как «результат действий», документ, тем не менее, везде трактует ее как само действие, что, впрочем, понятно и логично. Осталось только привести в соответствие само определение услуги.